

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG	Código: FR-03-PR-EVI-01
		Versión: 08
		Fecha: 11/05/2017
INFORME PRELIMINAR		INFORME FINAL X
Proceso Auditado:	Fomento	
Nombre del Auditor	Milena Yorlany Meza Patacón	
Objetivos	Verificar los procesos y procedimientos de la SCR D con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la conformidad de con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la normatividad vigente que le aplica	
Alcance	Esta auditoría aplica a todos los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad del SCR D	
Limitaciones en el Alcance	No se presentaron limitaciones en el alcance de auditoría	
Procedimiento Utilizado	Revisión documental, observación y entrevistas	
Tema	Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015	
Fecha de informe de auditoría	19-jun-19	

RELACIÓN DE CONFORMIDADES AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nº	CRITERIOS A VERIFICAR	DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA
1	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	Se evidencia documento denominado "CONOCIMIENTO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO v1 de fecha 6 de junio de 2018, donde se observa la identificación de factores internos y externos de la SCR D	Directora de Fomento y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia
2	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Se evidencia la determinación de la caracterización del proceso, sus procedimientos y documentación asociados necesarios para la operación del proceso fomento http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/procesos-misionales/fomento	
3	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se evidencia la identificación de riesgos en el Mapa de Riesgos de la Entidad http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos , no obstante se evidencia debilidad en la identificación de riesgos, controles y planes de mitigación, por lo cual se establece como observación	
4	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	El personal entrevistado durante la auditoría demuestra conocimiento frente al sistema de gestión de la Entidad, demostrando la implementación de los lineamientos institucionales para su mantenimiento	
5	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Se realizan pruebas aleatorias de los procedimientos documentados en el marco del proceso de Fomento, donde se evidencia información documentada que soporta la operación del proceso	
7	10. MEJORA	Se evidencia la gestión de la acción de mejora 884 formulada el 08/10/2018	

RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (Hallazgos)

Nº	CRITERIOS A VERIFICAR	NO CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
1	8.7 Control Salidas No Conformes	No se evidencia que se registren las salidas no conformes en el Consolidado Control de las salidas no conformes FR-02-PR-MEJ-04 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wd-YkGyRaOGt-Mer3-kC4uW85vE1wceBeCHMzxFdZl/edit#gid=24087614 , generados en las etapas de diseño y desarrollo de productos y/o la prestación de servicios del proceso de FOMENTO antes y posterior a la entrega incumpliendo el procedimiento control de salidas no conformes código PR-MEJ-04 versión 8 de fecha 04/06/2018 y lo establecido en el numeral 8.7.1 de la norma ISO 9001, donde se establece que "La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios."	Directora de Fomento y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Fomento
Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: (Diligencie este espacio solo para el informe final)				

	INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG	Código: FR-03-PR-EVI-01
		Versión: 08
		Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR	INFORME FINAL X
--------------------	------------------------

Proceso Auditado:	Fomento
-------------------	---------

Conclusión: La Dirección de Fomento no presentó observaciones al informe preliminar remitido el día 13-jun-19 dentro del plazo previsto (3 días hábiles), por lo tanto se entiende aceptada la no conformidad. (Actividad 21 PR-SEG-01 v10 Auditoría Interna) Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar.
--

2	9.1.3 Análisis y evaluación	Se evidenció que el proceso de fomento mide su desempeño a través de 5 indicadores de gestión, así : *IND-FOM-03 Efectividad en el apoyo a las organizaciones culturales y recreativas frecuencia Anual, *IND-FOM-04 Participación de los distintos grupos poblacionales, étnicos y etarios frecuencia Trimestral, *IND-FOM-05 Cobertura de los recursos entregados a nivel territorial. Frecuencia Trimestral, *IND-FOM-01 Efectividad en la entrega de los estímulos ofertados en cada vigencia. De frecuencia (Trimestral), donde se observa que para la vigencia 2018, se ubicó en un Nivel crítico , dado que obtuvo 49,24% frente a una meta del 100% esperado, Observación (1) evidenciando debilidad en los análisis de datos dado que no se identifica las acciones tomadas ante los incumplimientos trimestral y el resultado anual , *IND-FOM-02 Nivel de satisfacción de los participantes con los procesos de convocatoria (frecuencia Semestral) cuyo resultado para el primer semestre fue del 80% del 100% esperado y para el segundo semestre del 87.64% del 100 % esperado, obteniendo un resultado promedio de 83.87% ubicándolo en un (nivel aceptable), Observación (2) resultado que no se evidencia analizado frente al incumplimiento de la meta. Por lo anterior, se evidencia incumplimiento del numeral 9.1.3 Análisis y evaluación "La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición" de la norma ISO 9001:2015	Directora de Fomento y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Fomento
---	-----------------------------	---	---	----------------------

Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: (Diligencie este espacio solo para el informe final)
--

Conclusión: La Dirección de Fomento no presentó observaciones al informe preliminar remitido el día 13-jun-19 dentro del plazo previsto (3 días hábiles), por lo tanto se entiende aceptada la no conformidad. (Actividad 21 PR-SEG-01 v10 Auditoría Interna) Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar.
--

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	OBSERVACIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
----	-----------------------	-------------	-----------------------------------	-------------

1	4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	Al revisar las actividades , entradas y salidas del proceso establecidas en la Caracterización del Proceso de Fomento Código CP-FOM-MIIS Versión 11 Fecha 21/06/2018, se evidenció debilidad en la identificación de las actividades en el marco del PHVA a) en la FASE DEL HACER al no identificarse claramente la secuencia lógica de actividades, dado que se observa como actividades del hacer "Las definidas en los procedimientos de estímulos, apoyos concertados, jurados y alianzas estratégicas", b) en la FASE VERIFICAR: se observan actividades como :* Dar respuesta a las solicitudes que se generen de los diferentes programas, *Conocer y divulgar la Política de calidad y objetivos estratégicos y de calidad * Revisión y actualización del normograma, las cuales no corresponden a actividades de verificación del proceso (actividades que permitan comprobar la ejecución de lo planeado, seguimiento a lo implementado, medición y evaluación de los resultados). Por lo cual se recomienda revisar y ajustar las actividades, productos y/o salidas asegurando su coherencia con lo establecido en el numeral 0.3.2 Ciclo Planificar- Hacer-Verificar y Actuar de la norma ISO 9001: 2015.	Directora de Fomento y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Directora de Fomento
---	---	--	---	----------------------

Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: (Diligencie este espacio solo para el informe final)
--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG	Código: FR-03-PR-EVI-01
		Versión: 08
		Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR	INFORME FINAL X
--------------------	------------------------

Proceso Auditado:	Fomento
-------------------	---------

<p>Conclusión: La Dirección de Fomento no presentó observaciones al informe preliminar remitido el día 13-jun-19 dentro del plazo previsto (3 días hábiles), por lo tanto se entiende aceptada la observación. (Actividad 21 PR-SEG-01 v10 Auditoría Interna) Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe formular y gestionar las acciones pertinentes para la mejora del proceso, registrandola en la FR-02-PR-MEJ-03 v9 Herramienta de administración de la mejora.</p>

2	<p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</p>	<p>Al indagar por los productos y servicios del Proceso Fomento, sus características y los requisitos del cliente, se evidencia en la Ficha técnica de caracterización de bienes y servicios FT - FT-01-PR-MEJ-04, la identificación de 3 productos /o servicios : El Programa Distrital de Estímulos, Las Alianzas Estratégicas y el Programa Distrital de Apoyos Concertados, no obstante se observó : 1) Falta de claridad en la identificación del producto final o terminado, es decir el producto (bien o servicio) que le es entregado al usuario , así mismo, se observó 2) debilidad en la descripción de los requisitos y criterios de aceptación de los productos y/o servicios identificados, toda vez que se identifican como: Requisitos de los usuarios y partes interesadas: "Concordancia con los principios, áreas, enfoques y líneas estratégicas determinados para el programa" los cuales no corresponden a los que se determinan con base en las necesidades, expectativas, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios, beneficiarios y partes interesadas y como Requisitos legales o reglamentarios: "Cumplimiento de la normatividad vigente", criterio que no especifica las disposiciones legales y que afectan el producto (bien y/o servicio), por lo cual se recomienda revisar y ajustar las características del producto y /o servicio en concordancia con las definiciones de la ISO 9000:2015 y los lineamientos distritales (CARACTERIZACIÓN Y PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS) pej De comportamiento (p. ej.: cortesía, honestidad, veracidad, credibilidad, accesibilidad). • De tiempo (p. ej.: puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, oportunidad, capacidad de respuesta, agilidad) • Funcionales (p. ej.: pertinencia, confiabilidad, costo, cobertura, precisión) y asociarla al tipo de requisito del cliente, la organización, legales o inherentes</p>	<p>Directora de Fomento y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Directora de Fomento</p>
---	--	--	--	-----------------------------

<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: (Diligencie este espacio solo para el informe final)</p>

<p>Conclusión: La Dirección de Fomento no presentó observaciones al informe preliminar remitido el día 13-jun-19 dentro del plazo previsto (3 días hábiles), por lo tanto se entiende aceptada la observación. (Actividad 21 PR-SEG-01 v10 Auditoría Interna) Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe formular y gestionar las acciones pertinentes para la mejora del proceso, registrandola en la FR-02-PR-MEJ-03 v9 Herramienta de administración de la mejora.</p>

3	<p>6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p>	<p>Al revisar los riesgos identificados por el proceso de fomento en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, se observan 3 riesgos : R16 "El número de propuestas participantes no sean suficientes para ejecutar la totalidad de los recursos asignados", R17 "Incumplimiento en la ejecución de las actividades planteadas en los proyectos presentados a las convocatorias, R6 "Manipulación de la información, para beneficiar algún participante", de lo cual se observa 1) R6: Riesgos identificados como causas "Los participantes reciben el beneficio sin cumplir la totalidad de los requerimientos y favorecimiento a un participante" 2) Controles de probabilidad identificados como controles de impacto 3) Falta de claridad entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos) y los planes de manejo o planes de mitigación (planes de acción para diseñar y/o fortalecer controles para mitigar los riesgos), situación que no permite evaluar la eficacia de las acciones planeadas.</p>		
---	---	--	--	--

<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: (Diligencie este espacio solo para el informe final)</p>

<p>Conclusión: La Dirección de Fomento no presentó observaciones al informe preliminar remitido el día 13-jun-19 dentro del plazo previsto (3 días hábiles), por lo tanto se entiende aceptada la observación. (Actividad 21 PR-SEG-01 v10 Auditoría Interna) Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe formular y gestionar las acciones pertinentes para la mejora del proceso, registrandola en la FR-02-PR-MEJ-03 v9 Herramienta de administración de la mejora.</p>
